

RENE MANOEL VIRGINIO DA CRUZ

**PLANEJAMENTO DE CURSO NA MODALIDADE EaD EM GESTÃO DE
SERVIÇOS PARA SERVIDORES DA UFPR**

**CURITIBA - PR
2013**

RENE MANOEL VIRGINIO DA CRUZ

**PLANEJAMENTO DE CURSO NA MODALIDADE EaD EM GESTÃO DE
SERVIÇOS PARA SERVIDORES DA UFPR**

Monografia apresentada à Coordenação de Integração de Políticas de Educação a Distância da Pró-Reitoria de Graduação e Educação Profissional da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Glaucia da Silva Brito
Co-orientadora: Prof^ª. Esp. Ana Paula Vieira

**CURITIBA - PR
2013**

Dedico esta monografia a todos que
contribuíram direta ou indiretamente para
que este estudo fosse possível.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram no decorrer
desta jornada, em especialmente:

A Deus, a quem devo minha vida.

A minha família que sempre me apoiou nos
estudos e nas escolhas tomadas.

A Suellen Choma por sempre me incentivar e
compreender nos momentos difíceis.

A co-orientadora Prof. Ana Paula Vieira
e o Tutor Edmar Almeida de Macedo
que tiveram papel fundamental na
elaboração deste trabalho.

Aos meus colegas pelo companheirismo e
disponibilidade para me auxiliar em vários
momentos.

RESUMO

Esta monografia apresenta uma proposta de um curso de Gestão de Serviços para servidores da Universidade Federal do Paraná - UFPR, através da modalidade de Educação a Distância. Busca, portanto, contribuir com questões relevantes tais como a qualidade da prestação dos serviços públicos e o planejamento de um curso na modalidade de Educação a Distância. O trabalho foi desenvolvido por meio de referencial teórico, bem como da coleta de dados mediante a utilização de pesquisa através de questionário aplicado aos servidores técnico-administrativos. Diante da análise dos dados e com base nos referenciais teóricos, foi possível elaborar uma proposta de um projeto para um curso focado na prestação de serviços para os servidores técnico-administrativos da UFPR. Verificando-se as necessidades desta Universidade e dos servidores técnico-administrativos, foi possível unir essas demandas, uma vez que o ambiente organizacional permite e incentiva o servidor a se qualificar e a se capacitar para os desafios de sua carreira. Há também, a força de vontade dos técnico-administrativos para construir uma qualidade de vida melhor em seu ambiente de trabalho e em sua vida pessoal. A proposta vem ao encontro de ambos os anseios e contribui com a educação, tornando o corpo técnico da instituição mais qualificado através da difusão de conhecimento pela modalidade de ensino a distância, que é a proposta central deste estudo. O desafio proposto pelo curso está exposto no conteúdo desta monografia, mostrando uma proposta de planejamento para um curso na modalidade de Educação a Distância.

Palavras-chave: Gestão de Serviços; Planejamento de cursos a distância; Ambientes Virtuais de Aprendizagem; Educação a Distância.

ABSTRACT

This monograph presents a proposal for a course in Management Services for servers of University Federal do Paraná - UFPR through Distance Education mode. Search, therefore, contribute to relevant issues such as the quality of provision of public services and planning a course in Distance Education mode. The work was developed through theoretical and data collection through the use of research through a questionnaire applied to servers administrative staff. After analyzing the data and based on theoretical references was possible to develop a proposal for a project for a course focused on the provision of technical services for servers administrative UFPR. Checking if the needs of the University and of the servers administrative technical was possible to combine business with pleasure due to the organizational environment that allows and encourages the server who qualifies and to empower for the challenges of his career, as well as the willpower of administrative staff to build a better quality of life in the workplace and in your personal life. The proposal comes against both of desires, as well as contributes to Education, made the technical staff of the institution most qualified through the broadcasting of knowledge through distance learning mode, which is the central proposal of this study. The challenge posed by the course is exposed almost the entire contents of this monograph, showing a proposal for a plan for a course in the form of distance education.

SUMARIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 Apresentação do Problema	2
1.2 Objetivo Geral	3
1.3 Objetivos específicos	3
1.4 Justificativa	3
2. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA	6
2.1 A Educação a Distância	6
2.2 O Planejamento e a Gestão de Cursos em EaD	8
2.3 Material Didático	9
2.4 Sistemas de comunicação	10
2.5 Plataformas de Ensino a Distância	11
2.5.1 O Moodle	11
2.6 A Equipe Multidisciplinar	12
2.7 Sistemas de avaliação	14
2.7.1 A avaliação Institucional	15
2.7.2 Avaliação de aprendizagem	17
2.8 Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública	18
2.8.1 Programa da Qualidade e Participação no Serviço Público	20
2.8.2 GesPública	21
3. METODOLOGIA	22
3.1 Caracterização da Empresa	22
3.2 Caracterização da Pesquisa	23
3.3 Levantamento e análise dos dados	24
3.3.1 Aplicação e análise do questionário	25
3.3.2 Análise da entrevista	27
3.4 Proposta de Planejamento para o Curso	27
3.4.1 Conteúdo Programático	28
3.4.2 A Equipe necessária para iniciar o curso	30
3.4.3 Avaliação de aprendizagem no curso de Gestão de Serviços	30
3.4.4 Critérios para obtenção de certificados	31
3.4.5 Infraestrutura	32
4. CONCLUSÃO	33
5. REFERENCIAS	36
APÊNDICES	40

1. INTRODUÇÃO

Durante os estudos realizados no curso de especialização em Educação a Distância, curso provido pela Universidade Federal do Paraná - UFPR, através do seu núcleo de Educação a Distância, houve diversas idéias a respeito de uma proposta de um curso que pudessem capacitar os servidores técnico-administrativos e ao final deste curso como requisito parcial de conclusão de curso, desenvolver uma monografia propondo o planejamento ou projeto de um curso dentro da modalidade de Educação a Distância.

Priorizou-se ao longo deste estudo adequar a idéia de um curso que abrangesse os conhecimentos técnicos do servidor para a prestação de um serviço público eficaz e a educação, principais focos da Universidade Federal do Paraná, com intuito de instituir através da Educação a Distância um curso de Gestão de Serviços para os servidores, mais especificamente voltado aos técnico-administrativos da instituição, tendo como enfoque principal a capacitação do servidor da UFPR, sabendo-se que o mais importante é uma melhor produtividade do servidor.

O nível de informação do servidor estimula um beneficiamento de toda a comunidade da UFPR e incentiva os servidores a buscarem um diferencial na sua capacitação, bem como, estimula um retorno imediato refletindo na qualidade, eficácia e eficiência nos serviços prestados pela instituição. Sabe-se que tal investimento, implicará diretamente no propósito da instituição, haja vista que, além da melhoria dos serviços é necessário adequar-se às novas tecnologias e demandas da instituição.

Com a realização da pesquisa de campo, as hipóteses que nortearam a pesquisa foram confirmadas e de fato comprovou-se que os servidores necessitam e procuram cursos continuamente para aplicar estes conhecimentos em suas tarefas diárias e para terem maiores realizações profissionais. Porém, muitos cursos encontrados pelos servidores não refletem diretamente na produtividade do servidor.

Nas constantes conversas com os servidores e a aplicação do instrumento de pesquisa para a matéria de Metodologia Científica, foi constatado que muitos servidores gostariam de ter um treinamento ou conhecimento mais amplo sobre a realização de suas atribuições, para uma melhoria ou aperfeiçoamento no desempenho de suas atividades.

Após a análise dos questionários foi demonstrando através de um esboço de um planejamento propondo a criação de um curso que atendesse as necessidades dos servidores em suas atribuições na universidade.

1.1 Apresentação do Problema

A capacitação e a qualificação são partes integrantes do desenvolvimento da carreira dos servidores técnico-administrativos dentro da Universidade Federal do Paraná. A própria Universidade tem cursos voltados aos servidores, incentivando-os a se capacitarem e qualificarem. Os cursos são voltados ao conhecimento técnico de maneira mais abrangente, como o próprio curso de Especialização em Educação a Distância desta Universidade, que tenta qualificar seus servidores através de um curso voltado ao servidor utilizando-se de uma modalidade de ensino, que permite uma liberdade maior ao aluno em relação aos horários e aonde irá estudar.

O desenvolvimento de uma proposta de um curso por parte do aluno e em forma de monografia conduz ao aluno a refletir e elaborar uma idéia para um curso que seja possível de se desenvolver, demonstrando de modo prático os conhecimentos adquiridos durante o curso. Trabalhando como servidor técnico-administrativo, a idéia de um curso que pudesse capacitar o servidor para as suas atribuições foram às bases do planejamento deste trabalho. Com esta proposta, torna-se necessário investigar as seguintes questões:

- ✓ Qual o interesse do servidor neste tipo de curso, na modalidade de Educação a Distância?
- ✓ Quais os benefícios para o servidor e para a Universidade Federal do Paraná?
- ✓ Qual a viabilidade deste curso?

- ✓ Quais seriam os recursos básicos necessários para iniciar a primeira turma;
- ✓ Que ferramentas e conhecimentos são utilizados para a prestação do serviço por parte do servidor?
- ✓ Quais seriam os conteúdos programáticos de um curso para capacitar o servidor da UFPR para desempenhar suas atividades com mais qualidade, eficácia e eficiência?

1.2 Objetivo Geral

Elaborar uma proposta para criação de um curso de Gestão de Serviços voltado aos servidores técnico-administrativos da UFPR, enumerando quais os pontos a serem considerados no planejamento e os conteúdos programáticos a serem abordados na criação do curso na modalidade de Educação a Distância.

1.3 Objetivos específicos

- ✓ Descrever a Metodologia para a construção do Planejamento do Curso;
- ✓ Demonstrar o planejamento em Educação a Distância;
- ✓ Explorar a importância da Gestão de Serviços no Serviço Público;
- ✓ Definir as disciplinas/módulos que se adéquem com os objetivos de melhorar o conhecimento e a produtividade do servidor.

1.4 Justificativa

Este estudo propõe-se a apresentar à instituição um conjunto de informações importantes que possam direcionar a criação de um curso de gestão de serviços na modalidade de Educação a Distância sendo de grande valia para toda a comunidade acadêmica da UFPR, em se tratando de servidores mais qualificados para o desempenho de suas atividades.

As informações primárias levantadas através de pesquisa quantitativa são de que um curso na modalidade de Educação a Distância atende as necessidades dos servidores, uma vez que, o levantamento realizado indica que 100% dos entrevistados entendem que o curso a distância se adequa a seus anseios e expectativas de aprendizado.

Outro ponto levantando é que a qualidade dos serviços prestados esta diretamente relacionada com a atuação dos servidores. Em relação aos serviços prestados, estes demandam conhecimentos e habilidades na utilização de determinadas ferramentas administrativas, e também, os servidores dependem de uma rotina de trabalho, dentro da qual possam desenvolver todas as atividades exigidas pelo cargo dentro de um departamento ou setor.

Observando-se também a questão dos custos que segundo Gutierrez e Prieto (1994) as características da Educação a Distância, apontadas pelos autores são:

- ✓ Massividade espacial;
- ✓ Menor custo por estudante;
- ✓ Individualização da aprendizagem;
- ✓ Quantidade sem perda da qualidade;
- ✓ Autodisciplina de estudo.

Existe o benefício de que a UFPR possui uma Coordenação que atua diretamente com o Ensino a Distância, reduzindo ainda mais o impacto econômico da implantação do curso.

Outro ponto positivo levantado é a Progressão por Capacitação que incentiva o servidor técnico-administrativo a se capacitar. A progressão por capacitação profissional é esta amparada pela lei 11.091 de 12 de Janeiro de 2005 no ANEXO III da referida lei, e a versão mais atualizada se encontra na lei 12.772 de 28 de Dezembro de 2012 no ANEXO XVI, conforme tabela:

TABELA PARA PROGRESSÃO POR CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

NÍVEL DE CLASSIFICAÇÃO	NÍVEL DE CAPACITAÇÃO	CARGA HORÁRIA DE CAPACITAÇÃO
A	I	Exigência mínima do Cargo
	II	20 horas
	III	40 horas
	IV	60 horas
B	I	Exigência mínima do Cargo
	II	40 horas
	III	60 horas
	IV	90 horas
C	I	Exigência mínima do Cargo
	II	60 horas
	III	90 horas
	IV	120 horas
D	I	Exigência mínima do Cargo
	II	90 horas
	III	120 horas
	IV	150 horas
E	I	Exigência mínima do Cargo
	II	120 horas
	III	150 horas
	IV	Aperfeiçoamento ou curso de capacitação igual ou superior a 180 horas

Fonte: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil03/Ato20112014/2012/Lei/L12772.htm#art44>

>

Esta progressão, somente pode ser solicitada após 18 meses de efetivo exercício no cargo. Com a progressão, o servidor sobe de nível e passa a receber, em seu salário, o percentual financeiro equivalente à certificação apresentada.

Esta progressão por capacitação profissional, no entanto, poderá ser concedida somente ao servidor que tenha realizado cursos na área da educação não formal, diferentemente do que ocorre na progressão por qualificação, que beneficia os servidores que apresentam diplomas da educação formal (Ensinos Fundamental, Médio, Profissionalizante, Graduação, Especialização, Mestrado ou Doutorado).

Assim, conforme já explicitado, a qualidade dos serviços está diretamente relacionada com a capacitação do servidor e de sua atuação, e a melhoria constante dos serviços prestados impactaria na qualidade de vida da comunidade acadêmica.

No momento em que as ações forem localmente planejadas e direcionadas, de forma a envolver mais o corpo técnico administrativo, a expectativa é de gerar resultados efetivos em busca de uma excelência na prestação dos serviços públicos.

Na continuidade do trabalho são abordados os temas Educação a Distância, planejamento de Gestão de Curso em Educação a Distância e os princípios de nova Gestão Pública que englobam os campos da administração, da educação e qualidade no serviço público, que são considerados como a base para construção deste trabalho, objetivando-se atingir os objetivos específicos relatados no presente trabalho.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

2.1 A Educação a Distância

A plataforma de ensino-aprendizagem a ser empregada é da Educação a Distância (EaD) para difusão do conhecimento e aperfeiçoamento dos servidores da UFPR.

A Educação a Distância é hoje uma excelente ferramenta de difusão do conhecimento. Além de ser prática, permite que muitas pessoas, com suas vidas repletas de compromissos, se atualizem nas horas livres entre os afazeres do dia a dia. A incorporação de tecnologias de informação e de comunicação virtual como a internet, teleconferência e videoconferência pelas universidades vêm se mostrando como uma alternativa viável para dinamizar o processo de ensino/aprendizagem no Brasil por conectar pessoas que, em termos presenciais, se encontram distantes. Nesse contexto, a Educação a Distância vem se consolidando e ganhando espaço em universidades e instituições, dado o seu potencial para atender com rapidez as demandas da sociedade por atualizações constantes de conhecimentos.

Além desse potencial reconhecido, outros fatores vêm contribuindo para que a EaD se estabeleça de vez como uma estratégia de ensino/aprendizagem, dentre

os principais fatores esta a percepção, por parte do governo federal, de que a educação a distância pode ser uma alternativa para a ampla demanda social por democratização do ensino, preceito estampado na LDBE - Lei de Diretrizes e Bases da Educação - Lei 9394.

E o crescimento da EaD nos últimos anos pode ser explicado por uma razão muito simples: sua viabilidade financeira e praticidade pedagógica em termos de aproximação ao ensino presencial. No setor privado, um dos pontos mais valorizados é a redução de custos que possibilita economia em escala. Para algumas empresas, cursos de capacitação e aperfeiçoamento só são viáveis se forem oferecidos a distância (OLIVEIRA, 2002). A impossibilidade que alguns servidores têm de se deslocarem a outras cidades para receberem treinamento, como também o custo elevado para a UFPR, caso uma atividade de formação em serviço qualquer fosse realizada de forma convencional, são alguns dos motivos que fundamentam a utilização da EaD no setor.

Além da dimensão econômica, onde a EaD ocupa uma posição vantajosa pelos motivos já mencionados, o contexto das transformações tecnológicas impõe, naturalmente, como exigência, a ampliação das formas e a melhoria dos processos educacionais.

Vale lembrar que as condições impostas por um modelo capitalista são de competitividade, tanto em nível nacional, quanto internacional para uma “economia globalizada e altamente tecnológica” (BELLONI, 2001, p.42). Por esse motivo, somente um modelo de educação que supere os limites de tempo e espaço é capaz de oferecer condições permanentes de aprendizagem ao longo da vida. Um indivíduo que, mesmo com uma formação inicial sólida, não tiver interesse ou oportunidade de uma formação ao longo da vida terá dificuldade de competir no mercado de trabalho globalizado.

Há ainda a necessidade das organizações de capacitarem seus profissionais de forma contínua com vistas a otimização de processos e ganhos de produtividade, existe ainda a demanda crescente do mercado de trabalho por profissionais cada vez mais qualificados, com domínios específicos em diferentes áreas do conhecimento.

2.2 O Planejamento e a Gestão de Cursos em EaD

O processo de planejamento de cursos a distância não é simplesmente traduzir aulas presenciais para um ambiente virtual. O desenvolvimento do ambiente para suporte ao processo ensino/aprendizagem apoiado pelas novas tecnologias de informação e de comunicação pressupõe um cuidadoso planejamento. (FRANCIOSI et al.,2001). Sobre este assunto, Arnold (2002) salienta para a necessidade de um enfoque sistêmico na produção de cursos, envolvendo uma equipe multidisciplinar, com habilidades e conhecimentos especializados. Esse enfoque sistêmico refere-se a um tratamento interligado de processos vinculados à concepção, produção e implementação de programas a distância e inclui desde a escolha do modelo conceitual de ensino/aprendizagem até procedimentos gerenciais que garantam a realização do projeto. “(...) existe uma grande interdependência entre os componentes de um curso de educação a distância e entre o fazer dos membros da equipe de especialistas que o concebe e produz, a qual deve ser levada em consideração na etapa de planejamento (...)”. (ARNOLD, 2002, p.10).

Discutindo perspectivas de planejamento em EaD, Franciosi et al. (2001), por exemplo, sugerem que a modelagem de cursos é constituída pelo design educativo e pelo design computacional do ambiente de aprendizagem e, para execução desse trabalho, é necessária a constituição de uma equipe interdisciplinar em diversos domínios especialistas. A estrutura do modelo pode então ser dividida nas etapas de definição do contexto do ambiente, das estratégias pedagógicas, das táticas pedagógicas, da estrutura de recursos do ambiente e implementação do design educativo.

Para Arnold (2002), o planejamento presume uma estrutura de apoio específica que pode apresentar conformações diversas, em decorrência do contexto em que foi criada ou se desenvolve. Independentemente da configuração da estrutura, ela será responsável pela determinação de uma linha de ação, entendida como o planejamento do curso.

Dessa forma, o planejamento é constituído por:

- ✓ definição da natureza, nível e alcance do curso;
- ✓ estruturação da equipe de EaD, responsável pelo curso;
- ✓ elaboração do projeto didático-pedagógico do curso;

- ✓ produção do curso;
- ✓ implementação do curso.

O processo de planejamento também é destacado por Chaves (2002), como fator fundamental para o desenvolvimento de um curso em EaD ao salientar que o projeto de implantação deverá considerar etapas essenciais como diagnóstico, design (forma), abordagem pedagógica, mídias, distribuição, pré-implantação, implantação e pós-curso (avaliações/alterações).

2.3 Material Didático

O material didático dirige-se, simultaneamente, a professores e alunos e apresenta-se como elemento fulcral na produção, circulação e apropriação de conhecimentos decisivos para a qualidade do aprendizado, resultante das atividades escolares. Conforme utilizado pelos professores ou pelos alunos, o livro didático preenche funções diferentes.

Quando utilizado pelo aluno, o manual escolar tem funções relacionadas com a aprendizagem e com a vida cotidiana e profissional. Como ferramenta de aprendizagem, o livro procura possibilitar a transmissão dos saberes, o mesmo é dizer, comunicar ao aluno uma série de informações que ele deverá, no essencial, reproduzir. Contudo, a sua função vai mais além, abrangendo também a consolidação das aquisições, pela avaliação da aprendizagem, numa perspectiva formativa de diagnóstico das dificuldades encontradas e o encontro de caminhos de re-mediação. No que diz respeito às funções relacionadas com o estabelecimento de ligações com a vida cotidiana e profissional, o manual escolar promove a autonomia do aluno, a estruturação do espírito e a iniciação estética e cultural. Possibilita, também, ao aluno acessar um conjunto de referências básicas de informação sobre a realidade que o rodeia, bem como sobre elementos sociais e culturais. Além disso, permite a integração das aquisições, que pode ser vertical, quando a conexão dos saberes se dá antes e depois de uma mesma disciplina, ou horizontal, quando se trata da combinação de capacidades e de competências adquiridas através de (diversas disciplinas).

Segundo IBAÑEZ (1990), apesar da tecnologia de comunicações à disposição hoje no mundo, a maior parte dos cursos de Educação a Distância utiliza

o material impresso como principal via de comunicação e de estudo em seus cursos, pois é a ele que o aluno dedica mais tempo e o material escrito ainda supera em muito os demais meios na Educação a Distância. Por isso, na fase inicial de um curso, poderá ser privilegiado o material escrito como recurso didático.

A proposta seria ter um livro didático ou apostila impressa e também ter o conteúdo disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem em formato de slides ou em outro tipo de documento. E ainda a elaboração de um Guia Geral do Curso impresso e/ou em formato digital que:

- ✓ oriente o estudante quanto às características da educação a distância e quanto aos direitos, deveres e normas de estudo a serem adotadas, durante o curso;
- ✓ contenha informações gerais sobre o curso (grade curricular, ementas, (etc.);
- ✓ Informe, de maneira clara e precisa, que materiais serão colocados à disposição do estudante (livros-texto, cadernos de atividades, leituras complementares, roteiros, obras de referência, CD ROM, Webs-site, vídeos, ou seja, um conjunto - impresso e/ou disponível na rede - que se articula com outras tecnologias de comunicação e informação para garantir flexibilidade e diversidade);
- ✓ defina as formas de interação com professores, tutores e colegas;
- ✓ apresente o sistema de acompanhamento, avaliação e todas as demais orientações que darão segurança durante o processo educacional.

2.4 Sistemas de comunicação

A proposta deste curso não é a de um curso superior, mas sim, um curso de 180h, o qual precisa estar ancorado em um sistema de comunicação que permita ao estudante resolver, com rapidez, questões referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como aspectos relativos à orientação de aprendizagem como um todo, articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo.

Para atender às exigências de qualidade nos processos pedagógicos devem ser oferecidas e contempladas, prioritariamente, as condições de telecomunicação (telefone, fax, correio eletrônico, videoconferência, fórum de debate pela Internet, ambientes virtuais de aprendizagem, etc.), promovendo uma interação que permita uma maior integração entre professores, tutores e estudantes.

2.5 Plataformas de Ensino a Distância

Existem hoje diversas plataformas disponíveis de ambientes de aprendizagem. Nelas, estão embutidos contornos tecnológicos e pedagógicos para o desenvolvimento de metodologias educacionais, utilizando canais de interação web aptos a oferecer suporte para atividades educacionais de forma virtual.

Dentre as várias plataformas existentes atualmente optaria pelo Moodle, que a UFPR já tem utilizado através de cursos oferecidos pela Coordenação e Integração de Políticas de Educação a Distância (CIPEAD) e por ser um *software* livre de apoio à aprendizagem, o que reduz efetivamente em custo para Instituição.

2.5.1 O Moodle

O Moodle é muito utilizado para a construção dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Esse software disponibiliza ferramentas que propiciam a comunicação entre os participantes do AVA bem como ferramentas de publicação de conteúdo. Mais que isso, o AVA também apresenta ferramentas de gerenciamento das atividades *online*. Portanto, essa plataforma apresenta toda a estrutura administrativa, acadêmica bem como ferramentas de interação (DELGADO et al., 2008).

Uma das partes mais interessantes é que a plataforma do Moodle permite a transmissão e organização dos conteúdos de materiais de apoio às aulas, pelo fato de ser uma ferramenta que permite produzir cursos e páginas da Web, facilita a comunicação (síncrona ou assíncrona), possibilitando contribuir para um padrão superior quer no ensino presencial, quer no ensino a distância.

Os recursos disponíveis para o desenvolvimento das atividades são:

- ✓ Materiais estáticos (ex.: páginas de texto, páginas de texto Web, apontadores para ficheiros ou páginas Web, conteúdos de pastas)

- ✓ Materiais dinâmicos (atividades):
- ✓ Avaliação do Curso
- ✓ Chat
- ✓ Diálogo
- ✓ Diário
- ✓ Fórum
- ✓ Glossário - utilizado para descrever termos e respectivas definições, ligados à disciplina.
- ✓ Lição
- ✓ Pesquisa de Opinião (referendo)
- ✓ Questionário - com questões de diversos tipos (escolha múltipla, verdadeiro ou falso, resposta curta, comparação) pode ser respondido on-line pelos alunos, permitindo-lhes ver qual a sua classificação.
- ✓ SCORM (Modelo padrão que define como fazer e como executar cursos baseados na web.)
- ✓ Tarefa - atividade proposta pelo professor/formador aos alunos
- ✓ Trabalho com Revisão - o professor/formador tem acesso a trabalhos enviados pelos alunos, pode avaliá-los e comentá-los.
- ✓ Wiki (é uma coleção de muitas páginas interligadas e cada uma delas pode ser visitada e editada por qualquer pessoa.)
- ✓ Livro - permite disponibilizar um livro eletrônico criado pelo professor, e que pode ser constituído por vários capítulos, dispostos em dois níveis diferentes.

Os materiais dinâmicos (atividades) disponibilizados pelo professor/formador constituem a grande mais-valia do Moodle, uma vez que permitem a interação entre o professor/formador e os alunos.

2.6 A Equipe Multidisciplinar

A atuação dos profissionais em EaD apresenta características diferenciadas e claras quanto a seu papel, pois cada um em sua especificidade será um incentivador dos estudantes na busca pelo conhecimento. A responsabilidade de cada profissional está em pesquisar, planejar e aperfeiçoar as metodologias utilizadas na EaD. Geralmente a equipe multidisciplinar da Educação a Distância é composta de:

Coordenador do Curso – Geralmente professor do quadro efetivo da Universidade com mestrado ou doutorado em área específica relacionada ao curso. Responsável pelo gerenciamento do curso.

Coordenador de Tutoria - Profissional do quadro efetivo da Universidade com formação em área específica relacionada ao curso. Tem a função de apoiar a coordenação de curso com relação à comunicação e interação com os tutores presenciais e a distância.

Coordenador de Orientação Acadêmica - professor, preferencialmente do quadro funcional da Universidade, com mestrado ou doutorado em área específica ou em Educação. Responsável por acompanhar as orientações dos Trabalhos de Conclusão de Curso.

Pedagogo - profissional formado em pedagogia ou pós-graduado na área pedagógica, preferencialmente do quadro funcional da Universidade. Auxilia em todo o acompanhamento pedagógico do curso.

Designer Instrucional - professor, pós-graduado em área específica relacionada ao curso ou em Educação. Tem a função de garantir que o material didático tenha uma interface de comunicação adequada ao projeto pedagógico do curso.

Professor Conteudista - professor, com formação em área específica relacionada ao curso e/ou disciplina específica. Esse professor é responsável pela elaboração do material didático de sua disciplina.

Professor Especialista - professor preferencialmente do quadro funcional da Universidade, com formação em área específica relacionada ao curso e/ou disciplina específica. Esse professor planeja e gerencia todo o processo de desenvolvimento da aprendizagem na disciplina de sua responsabilidade.

Tutor a Distância - profissional graduado ou pós-graduado nas áreas específicas das disciplinas oferecidas por semestres/módulos e com experiência mínima de um

ano de magistério. O tutor a distância fará orientação e acompanhamento das atividades realizadas *online* pelos estudantes, por meio do ambiente colaborativo de aprendizagem, tirando dúvidas e corrigindo tarefas.

Tutor Presencial - profissional graduado ou pós-graduado em área específica relacionada ao curso, com experiência mínima de um ano de magistério. Responsável pela orientação e acompanhamento dos estudantes no polo.

Coordenador de Polo - professor do quadro funcional da Universidade, graduado e com, no mínimo, 3 (três) anos em magistério na educação básica ou superior. Responsável pela administração do polo e por apoiar a implantação e gestão acadêmica do curso no polo.

2.7 Sistemas de avaliação

Conforme RANGEL (2012) a avaliação é prática que se realiza em diversos níveis e espaços de vida e trabalho. Essa prática é naturalmente requerida para o acompanhamento da qualidade de serviços, em diversos contextos, procurando-se obter informações sobre fatores, princípios, ações, no interesse da evolução e aperfeiçoamento desses serviços.

Na concepção de NEDER (1996) na avaliação do material didático são consideradas as contribuições dos estudantes, tutores, autores e da instituição, acerca das dificuldades dos estudantes, diagramação do material, organização/seleção do conteúdo, entre outras.

Em NEDER (1996) também cita que na avaliação do sistema de tutoria são verificados dois aspectos: a avaliação do curso e a avaliação do acompanhamento e do processo de ensino e aprendizagem.

Na avaliação da modalidade, leva-se em consideração a avaliação do material, do sistema de tutoria e do processo de ensino e aprendizagem, para se avaliar a eficácia do sistema de EaD no sistema educacional.

2.7.1 A avaliação Institucional

A avaliação institucional no Brasil é feita, no plano externo, pelos órgãos centrais do sistema educacional, a exemplo do Ministério e Secretarias de Educação, e seu foco é a verificação da qualidade social e pedagógica do funcionamento das Instituições, de acordo com diretrizes normativas que orientam esse funcionamento. A rede privada de escolas básicas tem uma inspeção periódica das Secretarias de Educação Estaduais, e as de ensino superior são avaliadas, para efeito de autorização e reconhecimento de seus cursos, por uma Comissão do Ministério da Educação. No plano interno, tanto na rede pública, como na rede privada, observam-se, no ensino superior, princípios e procedimentos de Auto-Avaliação Institucional, de acordo com critérios definidos pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Segundo Moraes e Silva (2008), há avaliações que visam à identificação do mérito de uma instituição, geralmente através de testes aplicados a seus alunos, estabelecendo rankings como forma de estimular a competição entre instituições e assim se alcançar a pretensa qualidade. Ainda que de maneira menos conhecida, também existem aquelas que consistem num processo democrático que visa ao aperfeiçoamento da instituição, a partir da identificação, formulação e acompanhamento de objetivos, sob a ótica de seus agentes.

Nesse sentido, cada Instituição tem uma Comissão Própria de Avaliação (CPA) que implementa o processo, divulga os resultados e recomenda medidas de aperfeiçoamento institucional, nos aspectos em que essas medidas se fizerem necessárias, seja em termos de formulação e práticas de currículo, seja no processo de ensino-aprendizagem, na pesquisa, na extensão ou, ainda, nos ambientes, recursos e condições de infra-estrutura.

Entender a avaliação enquanto um instrumento de gestão da educação pode ser de grande valor instrumental para as instituições de ensino. Mesmo não sendo apenas um instrumento de gestão da educação, entende-se que, a avaliação em sua essência pode representar um avanço para a gestão na educação, principalmente no cenário da educação a distância. Certamente a avaliação tende a perder gradativamente o seu caráter histórico de controle político-burocrático centralizado e passa a servir de instrumento para a retroalimentação e apoio à formulação e análise curricular, ao mesmo tempo em que busca contribuir para identificar carências e necessidades de formação-capacitação dos docentes e do quadro técnico administrativo.

Para Azevedo e Gonçalves (2005) a avaliação na instituição de ensino deve contribuir para a concretização de mudanças efetivas no sistema educacional, desde as ações burocráticas/administrativas até as didático/pedagógicas, a própria organização curricular só será bem sucedida se seus objetivos estiverem implícitos em um sistema de avaliação institucional que privilegie um novo enfoque na relação professor/aluno/conhecimento/Instituição. Deve propor a inovação. “A inovação pressupõe uma estreita relação com a investigação, uma vez que ambas são atividades intencionais, conscientes e complexas. A investigação é um elemento impulsionador da inovação, quer no âmbito da sala de aula, quer no âmbito da instituição como um todo” (VEIGA, 2000, p.199).

A Avaliação Institucional divide-se em duas modalidades:

- ✓ Autoavaliação – Coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição e orientada pelas diretrizes e pelo roteiro da auto-avaliação institucional da CONAES.
- ✓ Avaliação externa – Realizada por comissões designadas pelo Inep, a avaliação externa tem como referência os padrões de qualidade para a educação superior expressos nos instrumentos de avaliação e os relatórios das auto-avaliações. O processo de avaliação externa independente de sua abordagem e se orienta por uma visão multidimensional que busque integrar sua natureza formativa e de regulação numa perspectiva de globalidade.

Em seu conjunto, os processos avaliativos devem constituir um sistema que permita a integração das diversas dimensões da realidade avaliada, assegurando as coerências conceitual, epistemológica e prática, bem como o alcance dos objetivos dos diversos instrumentos e modalidades.

2.7.2 Avaliação da aprendizagem

A avaliação da aprendizagem busca detectar se os objetivos propostos pelo curso foram atingidos, que seria o desenvolvimento das competências do aluno, não só se o aluno assimilou o conteúdo, mas se desenvolveu as suas habilidades e atitudes. No processo de ensino e aprendizagem, verificamos uma preocupação, no sentido de proposições de avaliações que não deem conta somente do produto, mas também do processo e da reconstrução do conhecimento.

A avaliação da aprendizagem é alvo de inúmeras reflexões e muitas são as discussões sobre o tema. Para Perrenoud (1999), a avaliação é parte integrante do processo ensino-aprendizagem onde requer preparo técnico e capacidade de observação dos profissionais envolvidos, pois, sua principal função é diagnosticar os pontos de conflitos geradores de baixo rendimento escolar. Detectados esses pontos, devem ser utilizados pelo professor como referenciais para as ações pedagógicas objetivando um melhor desempenho do aluno. De qualquer forma, avaliar envolve um olhar cuidadoso tanto do professor quanto do aluno, em busca e em torno de perceber a evolução de seus processos de aprendizagem, de perceber onde, quando e como ocorreu e de fazer intervenções quando necessárias Okada, Almeida (2006).

Portanto, segundo Neder (1996), a avaliação, no curso ocorre em três níveis/momentos: no primeiro nível é feito um acompanhamento acerca do processo de construção do conhecimento do estudante (relação tutor- estudante: entrevistas, conversas, fichas, relação teoria e prática). No segundo nível, o estudante tem a possibilidade de sistematizar seus conhecimentos (produção de texto, posicionamento crítico-reflexivo frente ao material teórico) e, no terceiro nível, realiza pesquisa (análise e síntese, interdisciplinaridade, relação teoria e prática).

No escopo da EaD, onde não se tem um contato físico entre o docente e o aluno, a avaliação formativa tem apresentado bons resultados, pois, é capaz de identificar os problemas de cada aluno, e orientar melhor o processo, visando assim a reconstrução do conhecimento. Hopper (1998, *apud* Otsuka 2006, p.39) cita três abordagens que podem ser consideradas no contexto de EaD :

- ✓ Exploração e interação por meio de experiências previamente construídas: são sistemas que capturam e analisam as ações dos usuários, enfatizando os dados do estilo de cada aluno;

- ✓ Aprendizagem com foco na construção do conhecimento pelo aprendiz: proporciona que os alunos constroem suas próprias representações do conhecimento;
- ✓ Aprendizagem colaborativa: avalia as participações dos alunos em atividades desenvolvidas por meio de ferramentas de comunicação eletrônica (e-mails, fóruns de discussão, bate-papo, relatos, etc.).

Formiga e Litto (2009, p.155) mencionam que no sistema de avaliação on-line, a avaliação formativa se utiliza de sistemas gerenciadores de conteúdo e aprendizagem, e outros elementos, como por exemplo, portfólios, fóruns, listas de discussão, seminários virtuais, chats, etc.

2.8 Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública

Em 1990, o governo federal do Brasil instituiu o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), voltado prioritariamente para o setor privado, mas envolvendo também o setor público. A partir de 1996, com a criação do Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública (PQPAP), o governo federal brasileiro enfatizou o setor público nesse processo (BRASIL. MARE, 1997).

O Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública é o principal instrumento de aplicação do Plano Diretor da Reforma do Aparelho Estado, propondo-se a introduzir no Setor Público as mudanças de valores e comportamentos preconizados pela Administração Pública Gerencial, e, ainda, viabilizar a revisão dos processos internos da Administração Pública com vistas à sua maior eficiência e eficácia.

De acordo com (BRASIL. MARE, 1997), a gestão pela qualidade na administração pública no Brasil, segundo a ótica do governo federal, compartilhada por Estados e municípios, segue atualmente certos princípios próprios a essa realidade, a saber:

- ✓ foco na satisfação do cidadão;
- ✓ amplo envolvimento dos servidores;

- ✓ gestão participativa;
- ✓ gestão por processos;
- ✓ valorização do servidor;
- ✓ constância de propósitos dos dirigentes;
- ✓ melhoria contínua, redução de custos e busca da inovação;
- ✓ esforço permanente pela eliminação de erros.

A gestão por processos é reforçada neste contexto pelas diversas iniciativas em todo o mundo, voltadas à certificação de processos no setor privado e no setor público, por meio de agências independentes, observando, por exemplo, os padrões da International Standards Organization (ISO), de modo a atestar a qualidade dos processos focados e a obter compromisso permanente dos gestores quanto aos requisitos de qualidade estabelecidos. Do enfoque estratégico, a gestão pela qualidade no setor público do Brasil visa, em conclusão, a benefícios para toda a sociedade, dado que pretende alcançar: os cidadãos, pela melhoria dos serviços públicos e da qualidade de vida; o setor produtivo, pelo desenvolvimento da infraestrutura do país; os servidores públicos, pelas melhores condições de trabalho, participação e reconhecimento; e os órgãos públicos, pelo reconhecimento da própria sociedade pelos serviços prestados (BRASIL. MARE, 1997).

A gestão pela qualidade na administração pública, no Brasil e no mundo, é hoje prática bastante disseminada e aceita como requisito para o adequado atendimento das necessidades dos cidadãos, dado que pressupõe otimizar o uso dos recursos públicos mediante a adoção das melhores práticas de gestão, dos melhores processos e tecnologias de produção (*benchmarks*), voltados ao atendimento das legítimas necessidades públicas.

Novas dimensões vêm sendo incorporadas ao ambiente da qualidade no setor público no Brasil, como a transparência no uso dos recursos públicos e a ampla divulgação de informações acerca da gestão pública à sociedade. A discussão sobre a qualidade no setor público não deve despolitizar o tema da gestão pública, priorizando apenas a racionalidade da qualidade, em detrimento do tratamento dos principais conflitos sociais e econômicos, processo fundamental para a construção e a implementação de políticas públicas legítimas.

2.8.1 Programa da Qualidade e Participação no Serviço Público

Posteriormente começou-se a aprimorar o serviço público do ponto de vista interno e prático, assim o Programa da Qualidade no Serviço Público foca no servidor público, sua conscientização e treinamento, bem como a verificação do resultado de suas ações. O programa representou um avanço principalmente no que diz respeito avaliação das ações junto à população.

Segundo (OLIVEIRA, 2012) em 2001 foi realizada a primeira pesquisa nacional de satisfação dos serviços públicos, que serviria de subsídio para melhoria na formulação e gestão das políticas públicas.

Entre as principais ações podemos destacar:

- ✓ Melhoria do atendimento ao trabalhador e orientações trabalhistas;
- ✓ Atendimento ao cidadão em centros interligados;
- ✓ Pesquisa de satisfação ao usuário;
- ✓ Campanha de divulgação da Central de Atendimento Alô Trabalho.

Os resultados destes programas foram a criação de um grande marco em direção à mudança na Gestão Pública, entretanto, em função do modelo proposto que não foi devidamente adaptado para a estrutura da Gestão Pública, não obteve melhores resultados (OLIVEIRA, 2012).

Com isso, é possível perceber que desde 1995 vem ocorrendo mudanças na postura de gestão nas organizações públicas, surgem mais iniciativas rumo a excelência dos serviços públicos.

2.8.2 GesPública

A identificação das necessidades de aprimoramento da Gestão Pública rumo à qualidade dos serviços, e das dificuldades desse processo culminou no projeto intitulado GesPública, O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

que foi instituído pelo Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005 e é o resultado da evolução histórica de diversas iniciativas do Governo Federal para a promoção da gestão pública de excelência, visando a contribuir para a qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do País.

Visto como uma política pública fundamentada em um modelo de gestão específico, de acordo com o documento oficial do GesPública ele tem como principais características o fato de ser essencialmente público orientado ao cidadão e respeitando os princípios constitucionais:

- ✓ da impessoalidade;
- ✓ da legalidade;
- ✓ da moralidade;
- ✓ da publicidade;
- ✓ e da eficiência.

Segundo (OLIVEIRA, 2012, p.57), a proposta é a partir do re-planejamento organizacional conseguir uma melhoria na administração pública e das políticas públicas, sendo este processo cada vez mais direcionado a excelência. As alterações vêm promovendo mudanças culturais nos relacionamentos entre os conjuntos de instituições brasileiras, tais como: a possibilidade de adesão ao GesPública de qualquer pessoa física ou jurídica pelo uso de instrumentos de gestão ou mesmo pela simples participação nos fóruns de discussão presentes no Portal da Gestão Pública; a ampliação das ferramentas disponíveis e a avaliação de sua qualidade pelos próprios integrantes da Rede Nacional de Gestão Pública; o estabelecimento de parcerias com especialistas em assuntos que vão desde a teoria de redes e de sistemas complexos até a disposição de soluções de gestão e, principalmente, a intensa comunicação entre os participantes do movimento pela melhoria da gestão, por meio dos mais eficientes canais (vídeos, ensinos à distância, redes sociais e blogs de gestão).

Com isto é fundamental absorver a visão que devemos perseguir o objetivo de atender com qualidade e eficiência o máximo de pessoas possível, garantindo os direitos de toda a sociedade. Para que isso seja possível devemos equacionar as ações com os custos, sem prejudicar a qualidade envolvida nesses processos.

3. METODOLOGIA

Para alcançar com êxito os objetivos propostos, bem como obter as informações necessárias para a realização da pesquisa foram utilizadas as pesquisas dos tipos, exploratória e qualitativa. Foram utilizadas, também, a pesquisa bibliográfica e a Internet a fim de fundamentar teoricamente as informações obtidas para o estudo de caso.

Em, Richardson (1999, p. 92), tem que:

“A investigação crítica é variada e flexível, e só assume uma forma específica quando aplicada ao estudo de um fenômeno particular. Mesmo assim, a aproximação crítica tem vários elementos essenciais, e a intenção é resumí-los para chegar a uma melhor compreensão do fenômeno.”

Nesta etapa do trabalho foi efetuada a revisão da literatura que, conforme Roesch (1999) envolve seleção, leitura, análise e descrição de textos relevantes ao tema que serviram para esclarecer e justificar o estudo e para orientar o método, a coleta e a análise dos dados.

3.1 Caracterização da Empresa

A Universidade Federal do Paraná é uma autarquia Federal de regime especial com autonomia administrativa, financeira, didática e disciplinar, mantida pela União Federal nos termos da Lei nº 1.254, de 4 de dezembro de 1950. Fundada em 1912, é considerada a Universidade mais antiga do Brasil, sendo símbolo de Curitiba, no Estado do Paraná. A Universidade Federal do Paraná é referência no ensino superior para o Estado e para o Brasil, importância e excelência através dos cursos de graduação, especialização, mestrado e doutorado, que são norteados pelo princípio da indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão. A função social da universidade é valorizada justamente através desse tripé, pois todo ensino, pesquisa e atividade de extensão deve devolver a esta comunidade, em forma de conhecimento, tecnologia e cultura, os recursos públicos que a permitem existir enquanto Instituição Federal de Ensino Superior. A Universidade Federal do Paraná possui diversos *campi* em Curitiba, no litoral e interior do Estado, com diversos cursos desde a graduação ao pós-doutorado, tendo papel ativo no desenvolvimento sócio-econômico e na qualidade de vida do povo paranaense, por meio do acesso à

educação superior e das atividades desempenhadas pela comunidade acadêmica em prol da sociedade do Estado do Paraná e do Brasil. Atualmente a Universidade Federal do Paraná conta com um quadro próprio de servidores, funcionários terceirizados e estagiários, além dos alunos e professores que contribuem para uma sociedade mais justa através da educação.

Os princípios que regem a Universidade Federal do Paraná são:

- ✓ Universidade pública, gratuita, de qualidade e comprometida socialmente;
- ✓ Indissociabilidade entre Ensino, Pesquisa e Extensão;
- ✓ Liberdade na construção e autonomia na disseminação do conhecimento;
- ✓ Respeito a todas as instâncias da sociedade organizada.

3.2 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa qualitativa está inserida no universo das ciências sociais que nos coloca em contato com todo um percurso histórico, recebendo desta forma, influências das situações que envolvem o caminho percorrido até o momento da pesquisa.

Segundo Meirelles (2004) a pesquisa qualitativa trata da investigação de valores, atitudes, percepções e motivações do público pesquisado, com o objetivo principal de compreendê-los em profundidade; não tem preocupação estatística.

Conforme Monteiro (2006 p. 110) ela trabalha com o exame rigoroso da natureza, do alcance e das interpretações possíveis para o fenômeno estudado e re-interpretado de acordo com as hipóteses estabelecidas pelo pesquisador; “qualidade é uma propriedade de idéias, coisas e pessoas que permite que sejam diferenciadas entre si de acordo com suas naturezas”, em que a compreensão das informações é feita de modo mais geral e inter-relacionada com fatores diversos, dando preferência a contextos, fenômenos, tópicos, conceitos; também pode possuir, de forma secundária, conteúdo descritivo e utilizar dados quantitativos incorporados nas análises.

Para Malhotra (2006) explica que a pesquisa qualitativa tem como objetivo alcançar uma compreensão qualitativa das razões, das motivações do contexto do problema; normalmente é utilizada para número pequeno de casos não-representativos, ou seja, a amostra é em número reduzido, a coleta de dados é não-estruturada, a análise de dados é não-estatística e os resultados desenvolvem apenas uma compreensão inicial do problema estudado.

Já para Leopardi (2002 p. 117) esse tipo de pesquisa “é utilizado quando não se podem usar instrumentos de medida precisos, desejam-se dados subjetivos, ou se fazem estudos de um caso particular, de avaliação de programas ou propostas de programas”; ela auxilia na compreensão do contexto social do problema sob a perspectiva dos sujeitos investigados (por exemplo, parte da sua vida diária, sua satisfação, desapontamentos, surpresas, emoções, sentimentos, desejos) e sob a perspectiva do pesquisador.

Definida por Appolinário (2006) a pesquisa qualitativa não busca a generalização, ou seja, quando da análise dos dados coletados, ela terá por objetivo apenas compreender um fenômeno em seu sentido mais intenso, em vez de produzir inferências que possam levar à constituição de leis gerais ou a extrapolações que permitam fazer previsões válidas sobre a realidade futura.

3.3 Levantamento e análise dos dados

Ao início foi elaborado um questionário simples, o questionário formulado para a pesquisa era sobre a busca de cursos de capacitação e sobre qual a percepção do servidor técnico-administrativo em relação a cursos na modalidade Educação a Distância. Os questionários foram aplicados de forma a coletar uma opinião amostral para se ter uma idéia de quais seriam os anseios dos servidores técnico-administrativos em relação a um curso voltado para uma melhoria dos serviços prestados pelos servidores na UFPR na modalidade de educação a distância.

Foram feitas trinta entrevistas com os servidores técnico-administrativos da região central e mais seis entrevistas de servidores técnico-administrativos do Centro Politécnico, todos aplicados durante o curso de Educação a Distância no ano de 2013. Houve ainda diálogos com colegas do curso buscando um entendimento de quais as avaliações deles sobre um curso de modalidade à distância e quais

poderiam ser os moldes de um curso de capacitação, dando os primeiros dados para a pesquisa e o direcionamento do questionário elaborado.

3.3.1 Aplicação e análise do questionário

As perguntas iniciais do questionário foram elaboradas abordando o interesse do servidor técnico administrativo quanto aos cursos de capacitação e a preferência por cursos vinculados ao seu serviço ou apenas para seu desenvolvimento pessoal e as finais já abordavam a questão de participação em um curso de gestão de serviços voltado diretamente para o seu dia-dia na instituição.

Abaixo temos uma descrição das perguntas elaboradas e a análise das respostas coletadas, o questionário integral pode ser verificado no apêndice.

PESQUISA

- 1) Com qual frequência você busca cursos de capacitação para o seu desenvolvimento profissional e laboral? “ As respostas foram 100% marcadas como Sempre”.
- 2) Já participou de algum curso na modalidade de Educação a Distância ou teria vontade de conhecer ? “Neste caso as opções, de: Sim, Participei foram 50% das respostas obtidas e 50% foram: Não participei, mas gostaria de conhecer e cursar e as demais opções não foram marcadas”.
- 3) Na sua opinião quantos encontros presenciais seriam necessários em um curso de Educação a Distância? “ As respostas foram 50% marcadas em 1 – 2 encontros presenciais, 25% marcadas em 2 - 3 encontros presenciais e 17% marcadas em 3 – 4 encontros presenciais, 8 % marcaram a opção, - Nenhum, somente para prova presencial”.
- 4) Você se interessaria por um curso de capacitação voltado para as suas atividades? “ 92% marcaram a opção, Sim e 8% marcaram como, Não a resposta”.

5) Na sua opinião qual seria a carga horária mais interessante de um curso de capacitação para você ? “ 100% marcaram a opção 180 horas.”

6) Quais ferramentas você utiliza em seu trabalho? “ Neste pergunta foram diversas as marcações sendo a opção SIE marcada em 98% das respostas, a opção SCDP apenas em 10%, a opção SIGEPE em 20% das respostas e oráculo em 20% das respostas, a opção outros foi marcada em 100% com o complemento de Word, Excel e outros sistemas.

7) Quanto tempo disponível durante a semana para estudar durante o seu dia a dia?

“ Nesta questão 80% marcaram somente nos finais de semana, outros 20 % em 3 a 4 horas por semana”.

8) Você tem acesso a internet e aonde? “Nesta pergunta tiveram diversas marcações aonde 98% tem algum tipo de acesso à internet, somente 2% alegaram não ter acesso à internet”.

9) Quais das atribuições abaixo se enquadram no seu dia a dia no trabalho?

“Esta foi outra questão aberta que teve diversas marcações no questionário, mas todos as respostas incluíram a opção: Elaboração de documentos, trabalho com sistemas de informática”.

Ao final do Questionário houve ainda um espaço para comentários sobre a possibilidade da Universidade Federal do Paraná oferecer um curso de Capacitação voltado para os serviços desenvolvidos pelos técnicos administrativos na modalidade de Educação a Distancia.

3.3.2 Análise da entrevista

Ao analisar as entrevistas ficou evidente a aceitação pela maioria pesquisada sobre a proposta de abertura de cursos de capacitação na modalidade de Educação

a Distância foi bem aceita pelos servidores técnicos administrativos como pode ser visto pelos resultados. Algumas perguntas ficaram abertas revelando uma falha na elaboração do questionário, mas não interferiu no que se buscava pesquisar, que era a aceitação e as necessidades dos servidores técnico-administrativos em relação a um curso de capacitação na modalidade de Educação a Distância. Com base nesta entrevista iniciamos a proposta de planejamento para o curso.

3.4 Proposta de Planejamento para o Curso

Após a realização da pesquisa do público-alvo, e da verificação de seus interesses e anseios, e após análise do cenário, a decisão a respeito do conteúdo do curso de capacitação na modalidade Educação a Distância de Gestão de Serviços para os Servidores Técnico-Administrativos da UFPR, deve vir ao encontro da proposta de capacitar o servidor de acordo com os seus serviços realizados em sua rotina, moldando o conteúdo programático, o material didático, os sistemas de comunicação e equipe de acordo com as necessidades levantadas transformando as informações em conhecimentos a suprirem as necessidades levantadas.

As disciplinas/módulos apresentados no curso articulam momentos a distância com momentos presenciais, com o intuito de favorecer atividades de integração e de aprendizagem.

O estudo a distância é realizado pelo aluno por meio da leitura dos materiais *online*, da participação e interação nas diferentes ferramentas disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem e pela realização das atividades propostas. Nos momentos a distância, os professores interagem com os alunos com o objetivo de instigá-los a participar das discussões propostas nos fóruns de discussões, enquanto os monitores os auxiliam no esclarecimento de dúvidas e realização das atividades. Nos momentos à distância, são desenvolvidas diversas atividades, entre elas: discussões e esclarecimentos sobre os temas abordados no Ambiente Virtual de Aprendizagem através dos fóruns de discussões, dinâmicas de grupo, reflexões a partir de filmes, apresentação de aspectos gerais dos próximos tópicos a serem estudados e aplicação de atividades, avaliações e estudos de caso, conforme previsto em legislação.

Os momentos presenciais favorecem também o desenvolvimento de atividades culturais e de momentos de socialização entre alunos, professores e

tutores, os alunos recebem do professor a opinião, individual e coletivo, em relação às atividades desenvolvidas. Além disso, recebem orientações complementares relativas aos conteúdos abordados e aos exercícios desenvolvidos, principalmente àqueles que tenham sido respondidos de forma equivocada, propiciando aos alunos novas elaborações e encaminhamentos de reavaliação das atividades.

Para auxiliar o acompanhamento dos alunos nessa modalidade, são considerados, também, os dados estatísticos gerados pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem. Esses dados são tratados e organizados em planilhas com o intuito de se obter um registro de ações da rotina do aluno, gerando importantes informações para seu professor e para a equipe do curso. Além disso, com esses registros em mãos os tutores mantêm contato com os alunos, a fim de acompanhar o seu processo de aprendizagem e auxiliá-los no desenvolvimento de suas disciplinas. Desse modo, o sistema de acompanhamento é constituído pela ação integrada de diferentes profissionais (coordenação de cursos, tutores, professores e equipe de EaD), contribuindo, assim, para o sucesso dos alunos na modalidade.

3.4.1 Conteúdo Programático

Com base na proposta do trabalho resultou na base metodológica do curso, ou seja, com base na pesquisa realizada com os servidores e com referências nos trabalhos desempenhados, ficou configurado que a construção do conhecimento pelo aluno em módulos em sequência seria a maneira mais adequada para a construção do “currículo do curso”.

GRADE CURRICULAR RELAÇÃO DE MÓDULOS/DISCIPLINAS

Módulo/Disciplina	Conteúdo Programático	Carga Horária
Sistemas da Instituição	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilização Sistema SIE e suas ferramentas; ✓ Utilização do Sistema Sigepe; ✓ Utilização do Sistema Oráculo; ✓ Utilização do Sistema SCDP; ✓ Utilização do Sistema Serpro Hod; 	40 horas

Elaboração de Documentos	✓ Instrução de elaboração dos principais documentos, atas, despachos e ofícios;	30 horas
Legislação	✓ Principais leis e órgãos reguladores das mesmas dentro da UFPR;	40 horas
Gerenciamento de Rotinas	✓ Gerenciando as Rotinas de trabalho; ✓ Resoluções de problemas;	30 horas
Ferramentas de Gestão	✓ Simplificação de processos e apresentação de ferramentas de gestão de processos e controles.	40 horas
	CARGA HORÀRIA TOTAL	180 horas

FONTE: Elaboração própria.

A construção das disciplinas/módulos foi baseada em algumas das principais atividades desenvolvidas pelos servidores técnico-administrativos no desenvolvimento de suas atividades e de acordo com os anseios verificados pela pesquisa.

3.4.2 A Equipe necessária para iniciar o curso

A descrição da Equipe Multidisciplinar vem ao encontro da norma de Referência de Qualidade do Ministério da Educação (MEC), para cursos de EaD para Universidades em se tratando de cursos superiores. A proposta do trabalho é de um curso de capacitação, podendo se desenvolver um modelo mais enxuto, por exemplo, os professores responsáveis pelas disciplinas são os mesmos professores conteudistas, facilitando a modificação do conteúdo de uma forma mais condizente com o plano pedagógico.

Neste caso seria necessário o mínimo de um professor responsável por Módulo/Disciplina. Sobre o número de tutores, inicialmente, seriam necessários dois tutores sendo que pelo número de encontros presenciais poderiam ser os mesmos para os encontros e para o momento a distância. Outra função importante que deve ter um destaque neste planejamento seria o Coordenador sendo um para parte pedagógica, prestando assessoria pedagógica, e um Coordenador para a parte tecnológica, coordenando a parte de desenvolvimento e produção do curso na *web* e a produção multimídia conforme a necessidade do curso.

Sobre a equipe técnico-administrativa poderia iniciar com 03 (dois Técnico-Administrativos e um bolsista ou estagiário), que não fazem parte da equipe multidisciplinar. Como não existe um modelo para a formação da equipe, existindo apenas uma referência de qualidade descrita pelo MEC, à formação da equipe iria depender de um estudo mais detalhado sobre a demanda e o tamanho do curso, para se ter a dimensão de quais e quantos profissionais seriam necessários para o funcionamento do curso.

3.4.3 Avaliação de aprendizagem no curso de Gestão de Serviços

As atividades vão estar disponíveis para o aluno através de slides da Aula Interativa, textos informativos, atividades complementares e as atividades avaliativas. As atividades avaliativas compõem a nota e deverão ser feitas em casa e entregues posteriormente via AVA, dentro do prazo estipulado pelo professor da disciplina, a prova presencial será realizada de acordo com o calendário de encerramento de cada módulo/disciplina.

A frequência será avaliada na aula presencial que será mensal ou semanal, e pelas tarefas desenvolvidas pelo aluno, através das participações em fóruns, listas de discussão, seminários virtuais, chats, etc.

- ✓ O modelo proposto compreende uma prova presencial, de caráter individual, obrigatória por módulo/disciplina a ser aplicada no pólo, tendo um peso de 5,0;
- ✓ Uma atividade de estudo de caso com peso 1,0;
- ✓ Uma atividade dirigida com múltipla escolha com peso 1,0;

- ✓ Uma atividade de fórum ou lista de discussão ou seminário virtual com peso 1,0;
- ✓ Uma atividade de elaboração de pesquisa prática com peso 2,0.

As provas e atividades serão elaboradas pelos professores responsáveis pelas disciplinas de cada módulo e serão realizadas individualmente ou em grupos no caso das atividades. Poderá haver atividades presenciais, durante os encontros presenciais, mas a maioria das atividades desenvolvidas deverão ser as entregues pelo AVA.

3.4.4 Critérios para obtenção de certificados

Frequência: A frequência mínima de 75% da carga prevista em cada disciplina. A nota mínima para aprovação em cada disciplina é de 7,0 (sete), numa escala de zero (0) a dez (10,0).

Notas e médias para aprovação:

Conceitos: A = de 9.0 a 10.0; B = de 8.0 a 8.9; C = de 7.0 a 7.9;
D = de 6.0 a 6.9; E = de 5.0 a 5.9; F = abaixo de 5.0.

- ✓ Frequência mínima de 75% da carga horária prevista;
- ✓ Nota igual ou superior a sete (7,0) sendo aceitos os conceitos A,B,C dando o resultado de aprovado.
- ✓ Recuperação de estudos: O aluno que não alcançar média 7,0 em alguma disciplina, e estando com o conceito entre D e E, poderá fazer recuperação através de uma prova final. Já para o conceito F o aluno deverá refazer o curso.

3.4.5 Infraestrutura

Infraestrutura, na sua acepção mais alta, pode ser definida como um conjunto de elementos estruturais que enquadram e suportam toda uma estrutura. O termo possui diversas acepções em diferentes campos, mas o mais comum é o referente

ao campo da engenharia. Em uma segunda descrição do dicionário, seria: Aquilo que garante a existência de determinado grupo, instituição, organização, etc. = BASE.

Para o nosso caso de projeto de um Curso de Gestão de Serviços na modalidade de Educação a Distância trata-se exatamente desta base para a existência e desenvolvimento do projeto, sendo necessária para elaboração de qualquer projeto de cursos.

Neste caso em específico temos a possibilidade de aproveitar a própria infraestrutura existente na UFPR, para implementação do curso, mesmo assim existem outras infraestruturas que não podem ser compartilhadas ou aproveitadas devendo-se fazer uma análise mais detalhada para fazer um bom aproveitamento da infraestrutura existente e ter uma previsão de instalação futura, para isto enumeramos como deveria ser uma estrutura básica para a possibilidade de implementação do referido curso.

DIAGNÓSTICO DA INFRAESTRUTURA PARA OFERTA DO CURSO

	ESTRUTURA BÁSICA
Recursos Primários	01 Auditório; 01 sala de apoio administrativo (secretaria) Acesso à internet, 24 horas por dia (alta velocidade) 03 Técnicos Administrativos (02 na secretaria e 01 na informática) 01 Estagiário; 06 Professores docentes; Uma Sala para os professores; Serviço de segurança e limpeza; 01 Editora com (05 estagiários, com cinco computadores). Folder, Boletins. 01 Sala para a chefia do programa
Processos	Curso de Capacitação em Gestão de Serviços

FONTE: Elaboração própria.

Para os encontros presenciais seriam necessários:

- ✓ Um micro-computador ou notebook com o programa Microsoft PowerPoint;
- ✓ Um aparelho de projeção de imagens para vídeos e/ou video-aulas, como um projetor multimídia;
- ✓ Um quadro negro/branco, podendo-se ainda utilizar um Retroprojetor em outros casos para apresentação de alguns temas.

Os encontros presenciais poderiam acontecer no Auditório da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) que conta com capacidade de 130 alunos sentados e tem toda esta infraestrutura básica para o encontro presencial. Outra opção de local que poderia ser eleito para os encontros presenciais seria o Setor de Comunicação Social que também conta com Auditório com capacidade semelhante ao Auditório da PROGEPE.

4. CONCLUSÃO

Nesta monografia busquei tratar de diferentes aspectos que envolvem a base de um planejamento de um Curso de Gestão de Serviços, tentando demonstrar tantos os aspectos conceituais como operacionais do mesmo. Tomei como base bibliografias e como ponto de referência, para explicitar, a experiência que tive no decorrer do curso de Pós-Graduação em Educação a Distância da UFPR, através da Coordenação de Integração de Políticas de Educação a Distância que vem desenvolvendo diversos cursos na modalidade de Educação a Distância.

Quero aqui reforçar, como fechamento, alguns pontos abordados ao longo do texto.

O sistema em EaD deve ser visto não como algo “supletivo”, que corre paralelo ao sistema regular de educação, mas sim como parte integrante do mesmo, inspirado em princípios, valores e práticas, solidamente fundamentado nas atuais teorias científicas da educação e da comunicação. E mais ainda, a EaD, diante das limitações e falhas do sistema educacional vigente, deve ser compreendida como educação permanente e contínua, pelas suas próprias características e objetivos, pois busca dar respostas mais imediatas à demanda premente de uma parcela significativa da população historicamente excluída dos serviços oferecidos pelo

sistema educacional tradicional. Coloca-se como uma inovação, como algo capaz de gerar novas possibilidades de acesso ao conhecimento, à cultura e à tecnologia.

A construção e o planejamento de um curso na modalidade de EaD vão além dos conteúdos das disciplinas, envolve um conhecimento amplo conhecimento de Educação e de Pedagogia, não se limitando também aos recursos tecnológicos e da infraestrutura, envolve pessoas e conhecimento de como lidar com as pessoas.

Inicialmente os custos são maiores para se constituir um curso, com o tempo ele se dilui na quantidade de alunos formados e capacitados.

Neste caso específico dos servidores técnico-administrativos, muitos têm diversos conhecimentos que podem ser aprimorados e outros ampliados. Inclusive vemos hoje os servidores inativos (aposentados) buscando cursos até por uma questão de estarem em contato com a vivência na Universidade.

Voltando ao Ensino a Distância, como tive o prazer de participar do curso oferecido pela CIPEAD, é uma experiência única de aprendizado e de auto-aprendizado, aonde temos que aprender a reaprender e nos educar para continuar o estudo até o final, por muitas vezes com a sensação de não conseguir chegar até o final por diversos motivos, mas buscando sempre o conhecimento e com força de vontade é possível viver este aprendizado.

Espero sinceramente que esta idéia descrita na monografia tenha uma continuidade, seja para a construção de um curso conforme descrito aqui, como de outros que possam estar voltados para a os servidores, pois a difusão do conhecimento nunca é demais.

5. REFERENCIAS

APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. Editora Thomson - São Paulo, 2006.

ARNOLD, Stela B. **Planejamento em Educação a Distância**. Educação à distância. Belo Horizonte: PUC Minas Virtual, 2002.

AZEVEDO, Adriana B.; GONÇALVES, Elizabeth M. **A Importância da avaliação na implantação de uma prática pedagógica diferenciada**. In: Revista Comunicação e Sociedade. Ano 27, N. 44. São Bernardo do Campo: UESP, 2005.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. 2. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.

BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. MARE. **Programa da qualidade e participação na administração pública**. Brasília, 1997. (Cadernos MARE da Reforma do Estado, 4).

CHAVES, Maria Cecília Santos. **Fatores importantes para desenvolvimento de cursos on line**. 2002. Disponível em:
<http://sites.uol.com.br/cdchaves/fatores_desenvolvimento.htm>

DELGADO, Laura et al. Uso da Plataforma Moodle no Suporte ao Ensino de Graduação Semi-Presencial. In: **CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA**, 14, 2008, Santos. Rio de Janeiro, UFRJ, 2008. Disponível em:
<<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/511200870511PM.pdf>>

FRANCIOSI, et al. **Modelando Ambientes de Aprendizagem a Distância baseado no uso de mídias integradas: um Estudo de Caso**. 2001. Disponível em:

<<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=143&sid=14&UserActiveTemplate=4abed>>

GUTIERREZ, F., e PRIETO, D.: **A Mediação Pedagógica - Educação à Distância Alternativa**. Campinas, Editora Papirus, 1994.

IBAÑEZ, Ricardo Marin. **El material impreso en las Universidades a Distancia**. Editora Mimeo, 1990.

LEOPARDI, M. **Metodologia da pesquisa em saúde**. 2. ed. rev. Florianópolis: UFSC/Pós-Graduação, 2002.

LITTO, F. FORMIGA, M. **EDUCAÇÃO à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. 461 p.

MALHOTRA, Naresch K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. - Porto Alegre, Bookman, 2006.

MEIRELLES, A. M.; GONÇALVES, C. A. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 1. ed. - São Paulo, Editora Atlas, 2004.

MONTEIRO, A. M., Merengue, de Brito, **Pesquisa qualitativa e psicodrama**, Editora Ágora - São Paulo, 2006.

MORAES, Sandro Ricardo Coelho de, SILVA, Itamar Mendes da, **ESCOLA BÁSICA E AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL: POSSÍVEIS CONQUISTAS, NOVOS DESAFIOS**. Campinas, PUC, 2008.

NEDER, Maria Lúcia C. **Avaliação na Educação a Distância: significações para definição de percursos**. In: PRETI, O. (Org.). **Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso**. Cuiabá: EdUFMT, 1996.

OLIVEIRA, Tatiana Souto Maior de, **Gestão Pública de Excelência – Instituto Federal do Paraná – Curitiba**, 2012.

OLIVEIRA, Valdir da Silva. **Educação a distância nas empresas de tecnologia da informação**. Brasília: UCAM, 2002. 32p. Trabalho monográfico (especialização lato sensu). Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento, Universidade Cândido Mendes, 2002.

OKADA, Alexandra L. P; ALMEIDA, Fernando J. de. **Avaliar é bom e faz bem**. In: Avaliação em Educação Online, SANTOS, E. O.; SILVA, M.(orgs.). Editora Loyola, São Paulo, 2006.

OTSUKA, Joice Lee; ROCHA, Heliosa Viera da. **Um modelo de suporte à avaliação formativa para ambientes de educação a distância: Dos Conceitos à solução tecnológica**. Disponível em:

< http://www.teleduc.org.br/artigos/a35_suporte_revisado.pdf>

PERRENOUD, Philippe, **A AVALIAÇÃO NO ESPÍRITO DA EXCELÊNCIA E DO ÊXITO ESCOLARES**. Porto Alegre, Artes Médicas Sul, 1999.

RANGEL, Mary; SOUSA, Carolina. Avaliação institucional e de aprendizagem: níveis e fundamentos. Exedra: Revista Científica, n. 6, p. 29-41, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry, **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas** – 3ª Edição Revista e Ampliada, Editora Atlas S.A. - São Paulo, 1999, p.92

ROESH, Silvia Maria Azevedo, **Projetos de estagio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso** - 2ª Edição, Editora Atlas S.A. – São Paulo, 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Biblioteca Central. **Normas para apresentações de trabalhos: referências bibliográficas**.- 6. ed. Curitiba, 1996. v.6.

VEIGA, Ilma P. A. **Projeto político pedagógico: continuidade ou transgressão para acertar?** In: CASTANHO, Sérgio; CASTANHO, Maria

Eugênia L. M. (Orgs), **O que há de novo na educação superior. Do projeto pedagógico à prática transformadora.** Editora Papirus, Campinas, 2000.

WIKIPEDIA. Moodle: Disponível em: <<http://www.wikipedia.org>>. Acesso em: 09 mai. 2013.

Site < www.moodle.org>

Site<<http://www.planalto.gov.br/ccivil03/Ato20112014/2012/Lei/L12772.htm#art44>>

Site:<http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/segues/PUB_Seges_Mare_caderno04.PDF>

Site: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>

Site: <<http://www.ufpr.br/portalufpr/>>

APÊNDICES

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – UFPR
PRÓ - REITORIA DE GRADUAÇÃO – PROGRAD

COORDENAÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE POLÍTICAS DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA

METODOLOGIA DE PESQUISA

Professor: Edmar Almeida de Macedo

Aluno: Rene Manoel Virginio da Cruz

INSTRUMENTO DE PESQUISA

Esta instituição pode oferecer cursos de capacitação profissional na modalidade de Ensino a Distância, destinado aos servidores técnicos administrativos. Para melhor direcionamento do público alvo e qualidade dos cursos oferecidos pedimos que preencha este questionário:

1) Com qual frequência você busca cursos de capacitação para o seu desenvolvimento profissional e laboral?

- ☐ Não tenho interesse;
- ☐ As vezes;
- ☐ Quase sempre;
- ☐ Sempre.

2) Já participou de algum curso na modalidade de Educação a Distância ou teria vontade de conhecer ?

- ☐ Sim. Participei. Quantos:_____?
- ☐ Sim. Participei. Mas não voltaria a fazer nesta modalidade.
- ☐ Não participei e não tenho interesse.
- ☐ Não participei, mas gostaria de conhecer e cursar.

3) Na sua opinião quantos encontros presenciais mensais seriam necessários em um curso de Educação a Distância?

- ☐ 1 - 2 encontros presenciais;
- ☐ 2 – 3 encontros presenciais;
- ☐ 3 – 4 encontros presenciais;
- ☐ Nenhum, somente para prova presencial.

4) Você se interessaria por um curso de capacitação voltado para as suas atividades?

- ☐ Sim.
- ☐ Não.

5) Na sua opinião qual seria a carga horária mais interessante de um curso de capacitação para você ?

- ☐ 20 horas
- ☐ 40 horas
- ☐ 80 horas.
- ☐ 120 horas.
- ☐ 180 horas.

6) Quais ferramentas você utiliza em seu trabalho?

- ☐ SIE.
- ☐ SCDP .
- ☐ SIGEPE.
- ☐ Oráculo.
- ☐ Outros_____.

7) Quanto tempo disponível durante a semana para estudar durante o seu dia-dia ?

- ☐ 1 hora por semana.
- ☐ 2 horas por semana.
- ☐ 3 horas por semana.
- ☐ 4 horas por semana.
- ☐ Somente nos finais de semana.

8) Você tem acesso a internet e aonde?

- ☐ Em Casa.
- ☐ No trabalho.
- ☐ Na Universidade.
- ☐ Em outros _____.
- ☐ Não tenho acesso a internet

9) Quais das atribuições abaixo se enquadram no seu dia-dia no trabalho ?

- ☐ Elaboração de documentos, trabalho com sistemas de informática.
- ☐ Entendimento e interpretação de leis, conhecimento técnico.
- ☐ Atendimento ao público.
- ☐ Cargo de chefia, gerenciamento de rotinas e equipes de trabalho.
- ☐ Outros _____.

COMENTÁRIOS SOBRE A POSSIBILIDADE DE FAZER UM CURSO DE CAPACITAÇÃO NA MODALIDADE A DISTANCIA ORGANIZADO PELA UFPR VOLTADO PARA GESTÃO DE SERVIÇOS ESPECIFICO PARA O SEU TRABALHO.
